

## Information zu Samsung TV EU-Importgeräten

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie vielleicht bereits wissen, kursieren im Internet Angebote von TV-Geräten, die als EU-Importgeräte verkauft werden und als vermeintlich „baugleiche“ Geräte im Vergleich zu den deutschen Geräten verkauft werden.

Da uns hierzu regelmäßig Anfragen erreichen, in denen unter anderem nach den Garantieleistungen gefragt wird, senden wir Ihnen im Folgenden die wichtigsten Informationen, wie wir mit Service-Fällen von EU-Importgeräten umgehen, die bei uns in Deutschland reklamiert werden.

1. Innerhalb der EU werden auch die Importgeräte vom lokalen Samsung Service repariert. Es gelten die gleichen Serviceleistungen wie für die deutschen Modelle, die auf den Modellcode XZG enden. D.h. für Geräte von 37“ und größer gibt es einen Vor-Ort-Service (InHome-Service). Bei kleineren Geräten (kleiner als 37“) bieten wir eine Zentralreparatur an, d.h. das Gerät muss eingeschickt werden.
2. Der Servicepartner stellt alle Geräte auf den länderspezifischen Zustand des Bestimmungslandes ein. Diese Einstellungen sind anhand des Ländercodes/Modellcodes festgelegt. Es wird keine „Umprogrammierung“ eines Importgerätes auf Deutschland vorgenommen.
3. Für andere Länder bestimmte Modelle können womöglich nicht alle Funktionen und Ausstattungen eines für den deutschen Markt bestimmten Modells bieten. Die Behebung dieser Funktionseinschränkungen wird **nicht von unserer Herstellergarantie abgedeckt**.
4. Für Kunden, die ein Importgerät als defekt melden, es sich aber herausstellt, dass es sich um eine Einschränkung aufgrund des Ländercodes handelt, haben wir folgende Erklärung:

*„Verwenden Sie einen Samsung Fernseher welcher aus dem benachbarten EU-Raum oder aus anderen Teilen der Welt importiert/eingeführt wurde, kann es zur Einschränkung der Nutzbarkeit bestimmter Funktionen kommen.  
Diese Geräte werden bei der Herstellung nicht für den deutschen Markt, bzw. die deutsche Senderlandschaft konfiguriert. Bitte prüfen Sie den Modellcode/die Modellbezeichnung auf dem Typenschild.*

*Folgende Effekte können auftreten (Liste ohne Anspruch auf Vollständigkeit): Programme werden über den Sendersuchlauf nicht gefunden oder gespeichert, fehlerhafter Empfang, Empfang von deutschem Pay TV ist nicht möglich, Nutzung von HbbTV nicht möglich, eingeschränkte Nutzung von kostenpflichtigen Internetinhalten/Apps mit Standortbestimmung, fehlende Sprachenunterstützung im Kundenmenü und der Konfiguration, eingeschränkte Wiedergabe von geschützten Inhalten, usw.  
In all diesen Fällen liegt kein Defekt oder Mangel an Ihrem Samsung Fernseher vor.*

*Bitte wenden Sie sich folglich an Ihren Händler um dort ein passendes Gerät für Ihren Standort zu erwerben.“*

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Samsung Team